

FAQ PROGRAMA DE SEGURIDAD VOLUNTARIO

Para sillas de coche Kinderkraft MINK de un lote de producción estrictamente definido.

1. ¿Por qué se pide incluir la silla Kinderkraft MINK a una acción / un programa de seguridad voluntario?

Para Kinderkraft, la calidad y la seguridad de sus productos es una prioridad y forma parte de la política de la marca. Todos nuestros productos se someten a una serie de pruebas de seguridad desarrolladas en estrecha colaboración con los principales institutos de investigación antes de ser puestos a la venta. Con el fin de garantizar la conformidad de los productos, de acuerdo con una estricta política de calidad, también se verifican en una fase posterior. Durante el control de calidad regular, se encontró una desviación que no cumple con los altos estándares de calidad de la marca Kinderkraft, aun cumplen con los requisitos de las regulaciones ECE-R44 / 04. Por esta razón, nos dirigimos a los clientes de la silla MINK de lotes seleccionados con el fin de realizar la verificación del producto.

2. ¿Incluye el programa todas las sillas de coche MINK?

No, el programa solo incluye un lote seleccionado de sillas. Las demás no necesitan la verificación y pueden seguir utilizándose con seguridad.

3. ¿Tengo que informar de la silla directamente a Kinderkraft o tengo que hacerlo a mi vendedor o en el lugar donde hice la compra?

Debe informar de la silla directamente al fabricante poniéndose en contacto con él mediante el formulario especial disponible en: kinderkraft.com/es/info

4. ¿Cómo puedo verificar que mi silla de coche MINK necesita la verificación?

Por favor, utilice el formulario disponible en kinderkraft.com/es/info Solo tiene que introducir el número de lote que está disponible en la etiqueta debajo de la silla. El programa de seguridad incluirá sillas de los lotes de entre: KK20190314 - KK20190630

5. ¿Dónde puedo encontrar el número de lote de la silla?

Está disponible en una etiqueta en la parte inferior de la silla de coche MINK. El programa de seguridad incluirá sillas de los lotes de entre: KK20190314 - KK20190630



6. ¿Cuáles son los problemas potenciales del producto?

En determinadas circunstancias, uno de los elementos de sujeción del soporte puede soltarse, lo que puede suponer un riesgo para la seguridad del/a niño/a durante la manipulación.

- 7. ¿Todavía hay modelos en venta sujetos a la verificación?**
Nuestra base de datos ya no incluye modelos MINK de un lote sujeto al programa de seguridad. Sin embargo, estamos en estrecho contacto con nuestros socios para la verificación y la devolución inmediata si el modelo del lote a verificar todavía está en su posesión.
- 8. ¿Están libres de defectos los modelos no incluidos en el programa de seguridad?**
Todos los modelos Kinderkraft, excepto el lote seleccionado que se va a verificar, son seguros para los usuarios. Para Kinderkraft la calidad y la seguridad de sus productos es una prioridad. Todos los productos se someten a una serie de pruebas de seguridad desarrolladas en estrecha colaboración con los principales institutos de investigación antes de ser puestos a la venta. Queremos enfatizar que los modelos fuera del lote seleccionado incluido en el programa de seguridad están libres de defectos.
- 9. ¿Qué acciones se llevaron a cabo como resultado de la situación con el modelo Kinderkraft MINK?**
Se ha lanzado un programa de seguridad especial y gratuito. En kinderkraft.com/es/info hay un formulario disponible, gracias al cual puede comprobar si un determinado producto está sujeto a verificación e incluido en el programa.
- 10. ¿Cuáles son los siguientes pasos después de adherir al programa?**
Kinderkraft, desde el momento de la aceptación de la solicitud, se compromete a coordinar el proceso de recogida del producto Kinderkraft aceptado para el programa, asegurando la recogida gratuita de la silla por un mensajero. El cliente solo tiene que entregar la silla empacada al mensajero. Después de que el mensajero entregue el producto, la silla se verificará inmediatamente y luego será devuelta al cliente con total seguridad y libre de defectos. El coste del envío del producto al cliente es cubierto por Kinderkraft.
- 11. ¿Tengo que enviar el producto yo mismo/a para su verificación?**
No, el cliente solo tiene que informar del producto. Kinderkraft se encarga de coordinar el proceso de recogida de la silla por un mensajero y de su reenvío tras la verificación y posible eliminación de los defectos.
- 12. ¿Cómo se prepara la silla para la recogida por un mensajero?**
Solo hay que empaquetar el producto en una caja. El mensajero tendrá los documentos apropiados para que el envío vaya directamente a Kinderkraft. No se requiere un comprobante de compra para la silla.
- 13. ¿Necesitaré algún documento o prueba de compra para enviar la silla?**
Kinderkraft se encargará de la recogida del envío sin necesidad de que el Cliente aporte ningún documento. Simplemente informe del producto a través del formulario de verificación. El resto lo hará Kinderkraft.
- 14. ¿Puedo utilizar la silla MINK de un lote potencialmente defectuoso hasta que sea recogido por el mensajero?**
Para la seguridad del usuario, no utilice la silla de un lote potencialmente defectuoso, ya que debe ser verificada previamente. Somos conscientes de los inconvenientes y lo sentimos mucho, pero la seguridad es una prioridad para nosotros.
- 15. ¿Cuál es la mejor manera de embalar el producto?**
El producto debe ser embalado de forma segura en una caja de cartón con unas dimensiones aproximadas de 75 cm x 45 cm x 50 cm. En caso contrario, el mensajero puede negarse a aceptar el paquete.